

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Berdirinya UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Bahasa Indonesia: H. A. Chalik Dahlan, yang saat itu menjabat Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan, meresmikan Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin di atas tanah milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan pada tanggal 21 November 1984. H. M. Umar Yasin, BA, yang juga menjabat Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan, mengawasi pembangunan asrama haji ini, yang selesai pada tanggal 15 Maret 1986. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) menyediakan pembiayaan untuk pembangunan asrama haji ini dari tahun 1984 sampai dengan tahun 1985. Sebanyak 12 bangunan, termasuk delapan bangunan asrama haji (Madinah, Bir Ali, Mina, Muzdalifah, Arafah, Safa dan Marwah, Tan'im), dua ruang makan, satu dapur, dan satu aula yang dikenal sebagai Balai Jeddah, berhasil dirampungkan pada tahap pertama.

Sampai tahun 2002 jemaah calon haji berasal Kalimantan Selatan masih menggunakan fasilitas embarkasi di Surabaya serta Balikpapan, sehingga Asrama Haji Banjarmasin hanya berfungsi sebagai asrama

transit. Namun, aspirasi masyarakat Banjar untuk mempunyai embarkasi haji sendiri disuarakan pada forum *Aruh Ganal* tahun 2000, sebuah pertemuan akbar masyarakat Banjar dari berbagai wilayah, termasuk Malaysia, Singapura, Brunei Darussalam, serta Arab Saudi. Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan ketika itu sedang memperjuangkan pembentukan embarkasi Haji Banjarmasin.

Pada awalnya Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin hanya berstatus sebagai Asrama Haji Transite Provinsi dengan fasilitas yang terbatas. Untuk memenuhi standar menjadi embarkasi haji, masyarakat setempat bergotong-royong memberikan donasi untuk melengkapi fasilitas dan perlengkapan. Salah satu kontribusi datang dari keluarga Gubernur Kalimantan Selatan ketika itu, H. Sjachril Darham, yang mewakafkan sebuah tempat ibadah (masjid) untuk asrama tersebut. Masjid itu diberikan nama Masjid Syahrazza Muhtadin, sesuai dengan nama cucunya oleh gubernur. Selain itu, miniatur Kakbah juga diberikan langsung oleh H. Ikhsanudin Husin, Wakil Bupati Tanah Laut. Jalan kompleks asrama pun sudah diaspal dan beberapa bangunan lama sudah diperbaiki pada tahun 2004 oleh jemaah haji Embarkasi Banjarmasin yang baru saja kembali dari Mekkah.

Pada tahun 2002 diputuskan untuk meningkatkan fasilitas asrama menjadi "*Asrama Haji Antara*" supaya selaras dengan kebutuhan yang terus berkembang. Persiapan dimulai pada tahun 2003 dengan pembangunan berbagai fasilitas tambahan oleh kantor daerah

Departemen agama Provinsi Kalimantan Selatan. Fasilitas baru yang dibangun meliputi dua gedung asrama jemaah Aziziyah serta Sa'i, satu gedung poliklinik, Aula Makkah, Masjid, mushola, dua konter bank buat penukaran mata uang, serta miniatur mirip Ka'bah di area manasik haji, Bukit Safa dan Marwah, dan 3 lokasi Jumrah (Ula, Wustha, dan Aqabah). di tahun 2004, Lembaga yang dulunya bernama Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin ini menampung calon jemaah haji dari provinsi Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah.

b. Sistem Pengelolaan Asrama Haji

Pengelolaan Asrama Haji Banjarmasin awalnya kurang tertata dengan baik setelah selesai dibangun pada tahun 1984. Sebelum dipindahkan ke Asrama Haji Embarkasi Surabaya atau Balikpapan, saat itu jemaah hanya berkumpul di Aula Jeddah. Surat Keputusan Nomor D/315 Tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Pengelolaan Asrama Haji yang asli diterbitkan pada tahun 2003 oleh penyelenggara haji dan Direktorat Jenderal Bimbingan Umat Islam Kementerian Agama Republik Indonesia.

Semenjak waktu itu, dibentuklah Badan Pengelolaan Asrama Haji atau disebut BPAH, sebagai bagian pendukung dalam penyelenggaraan haji, zakat, serta wakaf (HAZAWA). Namun, pengelolaan anggaran oleh BPAH menghadapi kendala karena tidak menerima DIPA (Daftar Isian pelaksanaan anggaran). Hal ini disebabkan oleh pandangan bahwa aktivitas BPAH tidak termasuk

dalam program prioritas Kementerian agama. Akibatnya, operasional asrama haji bergantung pada pendapatan dari penggunaan fasilitas di luar musim haji, yang tidak sesuai dengan aturan pengelolaan Barang Milik Negara (BMN) serta Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

c. Visi dan Misi

1) Visi

Mewujudkan pengelolaan asrama haji yang handal dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dan jemaah haji.

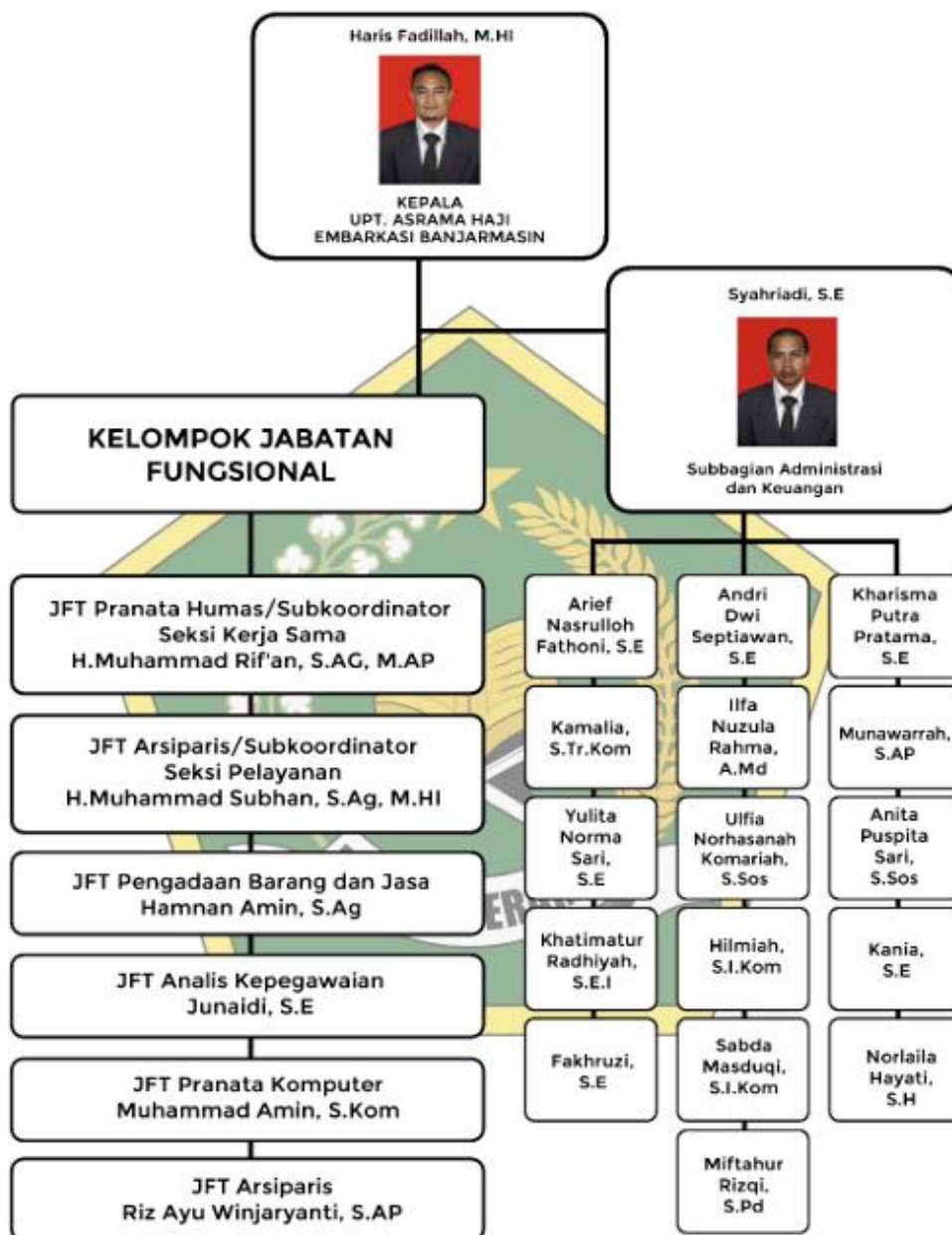
2) Misi

- a) Mendirikan dan mengelola asrama haji.
- b) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia pengelola asrama haji.
- c) Memberikan layanan yang unggul kepada jemaah haji dan pengguna jasa lainnya.

d. Struktur Organisasi Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Bagan 4. 1 Struktur Organisasi UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

STRUKTUR ORGANISASI UPT. ASRAMA HAJI EMBARKASI BANJARMASIN



Sumber data: Buku Profil Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin 2022

e. Tugas dan Fungsi

1) Tugas

Pengelola Asrama Haji mempunyai tanggung jawab dalam mengelola fasilitas asrama haji untuk mendukung pelaksanaan ibadah haji, sekaligus menyediakan pelayanan lain bagi masyarakat umum.

2) Fungsi

Fungsi utama asrama haji adalah memberikan pelayanan kepada jemaah haji dalam proses keberangkatan dan kepulangan mereka, terutama meliputi pelayanan CIQ (Customs/bea cukai, Immigration/migrasi, serta Quarantine/karantin). Layanan ini diselenggarakan sesuai dengan mekanisme yang berlaku, termasuk pelayanan terpadu (one-stop service), kesehatan, akomodasi, konsumsi (catering), pemantapan manasik haji, keamanan, keimigrasin, hingga transportasi.

Selain memberikan pelayanan utama bagi para jemaah haji yang baru kembali dan calon jemaah haji yang akan berangkat ke Tanah Suci, asrama haji juga memanfaatkan fasilitasnya di luar musim haji. Fasilitas tersebut dapat digunakan oleh instansi pemerintahan, swasta, maupun masyarakat secara individu atau kelompok. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menawarkan berbagai fasilitas,

termasuk dua aula yang mampu menampung lebih dari 350 orang, 201 kamar penginapan dengan total kapasitas 600 lebih orang, area parkir luas, masjid pada kompleks asrama, area manasik haji serta umrah, dan berbagai fasilitas pendukung lainnya.

Pelayanan publik yang disediakan oleh UPT Asrama Haji embarkasi Banjarmasin mencakup berbagai aspek, termasuk pelayanan akomodasi bagi jemaah haji maupun masyarakat umum. Akomodasi ini meliputi fasilitas seperti kamar tidur, kamar mandi, dan perlengkapan lainnya. Selain itu, asrama haji juga menyediakan fasilitas pendukung lainnya, seperti area manasik, miniatur Ka'bah, aula, serta gedung serbaguna. Fasilitas ini dapat dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, seperti bimbingan manasik haji dan umrah, resepsi pernikahan, wisuda akbar, seminar, serta acara yang melibatkan banyak peserta.

f. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, sebagai berikut:

- 1) Taman Selamat Datang yang dimanfaatkan untuk tempat berkumpulnya bagi jemaah dan keluarganya.
- 2) Gedung-Gedung Aula.
- 3) Kamar standard dan kamar VIP.

- 4) Masjid dan Musholla.
- 5) Area Parkir luas
- 6) Poliklinik
- 7) Siskohat
- 8) Koperasi Asrama Haji
- 9) Kendaraan angkutan jemaah dua unit Hi-Ace, dua truk pikap, dan tiga kendaraan bermotor Tossa digunakan untuk mengangkut jemaah atau pengunjung ke area asrama haji. Kendaraan ini digunakan untuk memindahkan tas jemaah.
- 10) Pelayanan Mandala (manasik dua langsung)

Mandala (Manasik dua langsung), ini merupakan program manasik lanjutan dari Kemenag yang dibuat oleh UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, yang diselenggarakan secara offline dan online dengan menggunakan dua metode pembelajaran yaitu teori dan praktik manasik secara langsung pada setiap kali pertemuan. Program ini dapat diakses oleh umum, gratis, dan cocok untuk orang-orang dari segala usia. Jumlah peserta yang mengikuti manasik ini rata-rata mencapai lebih dari 200 orang, dengan kapasitas maksimal sampai 350 orang. Selain itu, Asrama Haji ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas, seperti sejumlah gedung dan sebuah masjid yang terletak di dalam kompleks Asrama Haji.

Pada kegiatan Mandala, terdapat sejumlah individu yang menjadi bagian inti atau panitia utama yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaannya. Panitia ini mencakup pihak dari UPT Asrama Haji embarkasi Banjarmasin. Berikut daftar beberapa nama panitia yang berperan dalam kegiatan Mandala Sejak tahun 2023 sampai saat ini:

Tabel 4. 1 Daftar Nama Panitia Kegiatan Mandala

No	Nama	Jabatan	Panitia
1.	Dr. H. Haris Fadillah, M.HI	Ketua Mandala	Pembimbing
2.	Anita Puspita Sari, S.Sos	Sekretaris Mandala	Panitia
3.	Sabda Masduqi, S.I.Kom	Perlengkapan kegiatan Mandala	Panitia
4.	Muhammad Amin, S.Kom	Teknis kegiatan Mandala	Panitia

B. Distribusi Jawaban Responden

1. Analisis Karakteristik Responden

Pada Penelitian ini, peneliti menyebar kuesioner sebanyak 100 dimana responden merupakan jemaah Haji 2024 di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Tujuan studi ini guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji 2024 di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

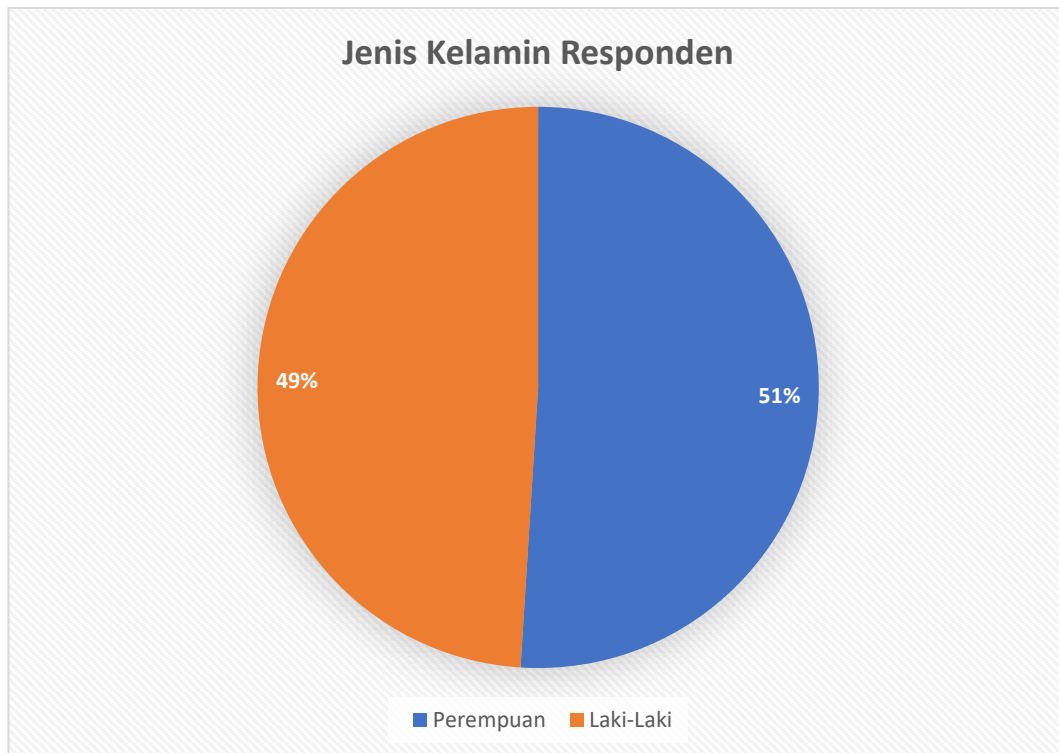
Usia dan jenis kelamin merupakan dua faktor utama yang digunakan untuk mengkategorikan karakteristik responden yang dipilih sebagai sampel penelitian ini. Kategori ini mencoba memberikan informasi lebih lanjut tentang demografi peserta studi. Klasifikasi berdasarkan umur dilakukan untuk mengetahui distribusi usia responden, yang dapat memberikan informasi penting mengenai rentang usia yang dominan dan relevan terhadap topik penelitian. Usia dan jenis kelamin merupakan dua faktor utama yang digunakan untuk mengkategorikan karakteristik responden yang dipilih sebagai sampel penelitian ini.

Untuk memperjelas penyajian data dan memudahkan pembaca dalam memahami distribusi karakteristik tersebut, informasi mengenai jumlah dan persentase responden dalam masing-masing kategori umur dan jenis kelamin disajikan secara sistematis dalam bentuk diagram. Agar memungkinkan analisis lebih lanjut dalam penelitian ini, diharapkan bahwa presentasi visual ini akan memberikan gambaran yang lebih baik, lebih ringkas, dan lebih bermanfaat tentang fitur demografi responden. Gambar berikut menampilkan semua informasi tentang distribusi usia dan jenis kelamin responden:

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil diagram berikut menggambarkan distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin:

Bagan 4. 2 Diagram Jenis Kelamin



Sumber: Data diolah oleh peneliti: 2025

Terlihat dari temuan pengolahan data yang ditunjukkan pada diagram lingkaran di atas bahwa 51 responden atau 51% dari 100 partisipan penelitian adalah perempuan. Sementara itu, sebanyak 49 orang atau sebesar 49% lainnya merupakan responden berjenis kelamin laki-laki. Statistik ini menunjukkan bahwa terdapat lebih banyak responden perempuan daripada responden laki-laki dalam sampel studi.

Perbedaan jumlah ini memang tidak terlalu signifikan, namun tetap memberikan indikasi bahwa keterlibatan perempuan dalam penelitian ini cenderung lebih dominan. Hal ini mungkin menunjukkan bahwa perempuan berpartisipasi lebih aktif dalam

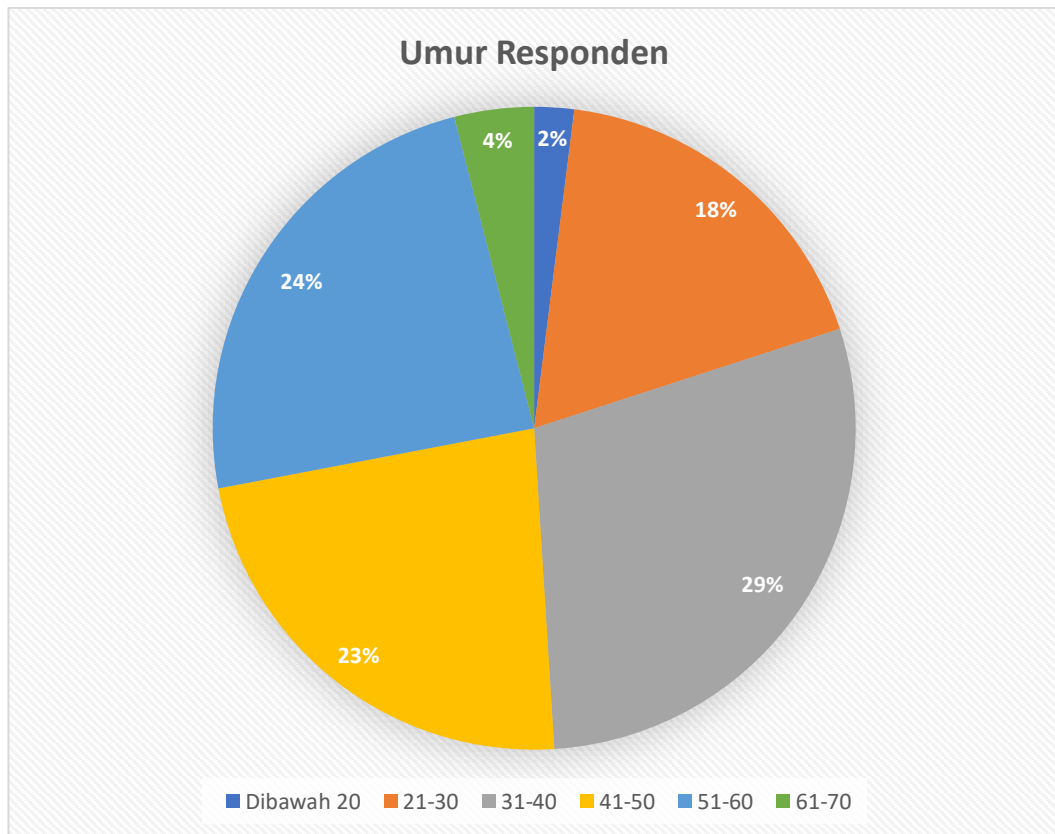
menyediakan data yang dibutuhkan untuk penelitian, atau bisa jadi merupakan hasil dari elemen lain seperti keterbatasan waktu, keingintahuan terhadap subjek, atau strategi pengambilan sampel.

Dominasi jumlah responden perempuan ini penting untuk dicermati, karena dapat memberikan pengaruh terhadap interpretasi hasil penelitian, terutama jika terdapat variabel-variabel yang secara potensial dipengaruhi oleh faktor jenis kelamin. Oleh karena itu, distribusi jenis kelamin ini menjadi bagian penting dalam analisis karakteristik responden dan akan menjadi pertimbangan dalam menyusun kesimpulan serta rekomendasi akhir dari penelitian ini.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur ditampilkan pada hasil diagram berikut:

Bagan 4. 3 Diagram Umur Responden



Sumber: Data diolah oleh peneliti: 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam diagram di atas, kita ketahui jika distribusi usia responden dalam penelitian ini cukup bervariasi, mencerminkan keberagaman kelompok umur yang turut berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Dua individu, atau 2% dari 100 responden yang menjadi sampel penelitian, berusia di bawah dua puluh tahun. Jumlah ini menunjukkan bahwa partisipasi dari responden yang masih berada pada usia remaja atau awal dewasa relatif rendah.

Selanjutnya, sebanyak 18 responden atau sekitar 18% berada dalam rentang usia 21–30 tahun. Kelompok usia ini umumnya

merupakan generasi muda dewasa yang mungkin sedang memasuki dunia kerja atau telah memiliki pengalaman awal dalam berbagai bidang, sehingga dapat memberikan perspektif yang relevan terhadap topik penelitian. Kemudian, kelompok usia terbanyak terdapat pada rentang 31–40 tahun dengan jumlah responden sebanyak 29 orang atau 29% dari total sampel. Kelompok ini merupakan usia produktif dan matang secara sosial serta ekonomi, yang biasanya memiliki tingkat pemahaman dan pengalaman yang lebih luas, sehingga kontribusi mereka dalam penelitian ini sangat berarti.

Diikuti oleh kelompok usia 41–50 tahun yang terdiri dari 23 responden atau 23%. Responden dalam kelompok ini juga termasuk dalam kategori usia produktif, namun dengan pengalaman yang lebih mapan, baik dalam hal pekerjaan maupun kehidupan pribadi. Selanjutnya, sebanyak 24 orang atau 24% responden berada pada kelompok usia 51–60 tahun, yang menunjukkan tingginya partisipasi dari kalangan usia yang berada dalam tahap menjelang usia pensiun. Kelompok ini juga menjadi bagian penting dalam analisis karena mereka memiliki perspektif dan kecenderungan yang dapat berbeda dibanding kelompok usia yang lebih muda.

Terakhir, terdapat 4 responden atau sebesar 4% dari total jumlah responden yang berada dalam rentang usia 61–70 tahun.

Meskipun jumlahnya tidak dominan, keberadaan kelompok usia lanjut ini tetap memberikan nilai tambah dalam penelitian karena mampu merepresentasikan pandangan dari generasi yang lebih senior.

Secara keseluruhan, distribusi usia responden dalam penelitian ini mencerminkan keragaman demografis yang cukup seimbang, yang pada gilirannya akan memperkaya kualitas data dan hasil analisis. Variasi usia ini juga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi perbedaan persepsi atau kecenderungan sikap berdasarkan tahapan usia, sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih komprehensif dan relevan dengan konteks populasi yang lebih luas.

2. Anisis Deskripsi Variabel Penulisan

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel, yakni variabel (X) dan variabel (Y), yang akan dipaparkan dibawah ini:

Tabel 4. 2 Variabel Wujud (X1)

No	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
1.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin bersih dan nyaman.	54	46	0	0	0
2.	Penampilan para petugas UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin rapi dan sopan.	59	41	0	0	0
3.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menyediakan tempat ibadah yang bersih dan nyaman.	63	37	0	0	0
4.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menyediakan poliklinik dengan fasilitas	54	46	0	0	0

No	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
	kesehatan yang lengkap, bersih dan nyaman.					
5.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menyediakan ruang makan dengan fasilitas yang lengkap, bersih dan nyaman.	61	39	0	0	0

Hasil analisis data menunjukkan bahwa seluruh responden memiliki persepsi yang sangat positif terhadap layanan dan fasilitas yang tersedia di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Pada indikator pertama mengenai kebersihan dan kenyamanan lingkungan asrama, mayoritas responden menyatakan sangat setuju (54%) dan setuju (46%). Ini menunjukkan bahwa aspek kebersihan dan kenyamanan telah dikelola dengan baik sesuai harapan pengguna. Selanjutnya, pada indikator kedua terkait kerapian dan kesopanan petugas, sebanyak 59% responden menyatakan sangat setuju dan 41% menyatakan setuju. Hal ini mencerminkan bahwa penampilan petugas dinilai profesional dan layak oleh para pengguna layanan.

Indikator ketiga yang menilai kenyamanan tempat ibadah juga memperoleh apresiasi tinggi, dengan 63% responden menyatakan sangat setuju dan 37% setuju. Kondisi ini mengindikasikan bahwa fasilitas ibadah di asrama telah memenuhi standar kenyamanan jemaah. Sementara itu, pada indikator keempat yang membahas keberadaan fasilitas kesehatan seperti poliklinik, sebanyak 54% responden sangat setuju dan 46% lainnya setuju bahwa fasilitas tersebut bersih, lengkap,

dan nyaman. Di sisi lain, indikator kelima mengenai ruang makan juga mendapatkan penilaian positif, dengan 61% responden menyatakan sangat setuju dan 39% menyatakan setuju terhadap kelengkapan serta kebersihan yang tersedia di fasilitas tersebut.

Tidak terdapat satu pun responden yang memberikan penilaian netral maupun negatif pada seluruh pernyataan, yang mengindikasikan bahwa seluruh aspek layanan telah memberikan kepuasan maksimal kepada pengguna. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berada pada tingkat yang sangat baik dan mencerminkan keberhasilan pengelolaan dalam memenuhi kebutuhan jemaah atau pengunjung.

Tabel 4. 3 Variabel Kehandalan (X2)

No	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
1.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin selalu melayani jemaah dengan cepat.	55	43	2	0	0
2.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat menyelesaikan permasalahan jemaah.	62	37	1	0	0
3.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin bisa memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan pengunjung.	53	47	0	0	0
4.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin melakukan pendataan secara tepat.	52	46	2	0	0
5.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memberikan pelayanan tanpa di tunda-tunda.	62	37	1	0	0

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pada indikator dimensi kehandalan pelayanan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan yang sangat positif. Pada pernyataan pertama, yang menyatakan bahwa petugas selalu melayani jemaah dengan cepat, sebanyak 55% responden menyatakan sangat setuju, 43% setuju, dan hanya 2% yang cukup setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai layanan diberikan secara cepat dan responsif. Pernyataan kedua mengenai kemampuan petugas dalam menyelesaikan permasalahan jemaah memperoleh tanggapan sangat setuju dari 62% responden, setuju dari 37%, dan hanya 1% yang menyatakan cukup setuju. Ini menunjukkan bahwa petugas dianggap mampu menangani kendala yang dihadapi jemaah dengan baik.

Pada pernyataan ketiga, sebanyak 53% responden menyatakan sangat setuju dan 47% setuju bahwa petugas dapat memberikan respon yang tepat terhadap kebutuhan pengunjung. Tidak ada responden yang memberikan jawaban netral atau negatif, yang menandakan kualitas respon petugas dinilai sangat baik. Selanjutnya, pernyataan keempat mengenai ketepatan dalam pendataan mendapatkan tanggapan sangat setuju dari 52% responden, setuju dari 46%, dan cukup setuju dari 2%. Hal ini menunjukkan bahwa proses administrasi dan pencatatan data telah dijalankan dengan cermat. Pernyataan kelima, yang menyatakan bahwa pelayanan diberikan tanpa penundaan, juga memperoleh

tanggapan sangat positif, dengan 62% responden sangat setuju, 37% setuju, dan 1% cukup setuju.

Secara keseluruhan, tidak terdapat satu pun responden yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju terhadap kelima pernyataan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kecepatan, ketepatan, dan ketanggapan layanan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sangat baik. Temuan ini menggambarkan bahwa unit pelayanan tersebut telah berhasil menjaga kualitas layanan secara konsisten, terutama dalam hal memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai kebutuhan jemaah.

Tabel 4. 4 Variabel Daya Tanggap (X3)

No	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
1.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin selalu melayani jemaah dengan baik, ramah dan sopan.	71	29	0	0	0
2.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin mampu menjawab pertanyaan dari jemaah.	53	45	2	0	0
3.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin selalu bersedia menolong jemaah yang sedang kesulitan.	60	39	1	0	0
4.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin bersedia membantu keperluan jemaah.	55	44	1	0	0
5.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sigap dalam menanggapi keluhan dari jemaah.	61	38	1	0	0

Hasil penelitian mengenai aspek daya tanggap pelayanan yang diberikan oleh UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat baik. Pada pernyataan pertama yang menyatakan bahwa petugas selalu melayani jemaah dengan baik, ramah, dan sopan, sebanyak 71% responden menyatakan sangat setuju dan 29% setuju. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian netral maupun negatif, yang menunjukkan bahwa interaksi petugas dengan jemaah dinilai sangat positif dan manusiawi.

Selanjutnya, pada pernyataan kedua mengenai kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan dari jemaah, sebanyak 53% responden sangat setuju, 45% setuju, dan hanya 2% yang cukup setuju. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa bahwa informasi yang diberikan oleh petugas sudah jelas dan mudah dipahami. Pada pernyataan ketiga, yang menilai kesediaan petugas dalam membantu jemaah yang mengalami kesulitan, 60% responden sangat setuju, 39% setuju, dan 1% cukup setuju. Hal ini mengindikasikan adanya kepedulian dan empati dari petugas dalam menjalankan tugasnya.

Kemudian, pernyataan keempat mengenai kesediaan membantu keperluan jemaah juga memperoleh tanggapan yang tinggi, yaitu 55% responden sangat setuju, 44% setuju, dan 1% cukup setuju. Ini menunjukkan bahwa petugas bersikap tanggap dalam memenuhi

kebutuhan jemaah selama berada di lingkungan asrama. Terakhir, pada pernyataan kelima tentang kesigapan petugas dalam merespons keluhan, sebanyak 61% responden sangat setuju, 38% setuju, dan 1% cukup setuju. Hasil ini menandakan bahwa layanan pengaduan atau respon terhadap masalah berjalan secara responsif.

Secara umum, mayoritas tanggapan responden berada pada kategori sangat setuju dan setuju, dengan persentase yang dominan. Tidak ditemukan adanya tanggapan yang menunjukkan ketidaksetujuan, baik dalam kategori "tidak setuju" maupun "sangat tidak setuju". Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden terhadap sikap ramah, kepedulian, dan tanggung jawab pelayanan petugas di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sangat baik. Hal ini mencerminkan kualitas layanan yang tidak hanya memenuhi aspek teknis, tetapi juga memperhatikan aspek emosional dan sosial dari interaksi antara petugas dan jemaah.

Tabel 4. 5 Jaminan (X4)

No	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Keamanan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sudah tidak diragukan lagi.	65	32	3	0	0
2.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki petugas yang cukup, sehingga selalu ada yang stand by melayani jemaah.	61	39	0	0	0
3.	Jadwal keberangkatan sesuai dengan yang sudah di tentukan.	54	46	0	0	0
4.	Jadwal kepulangan sesuai dengan yang sudah di tentukan.	47	52	1	0	0

No	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
5.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin mempunyai peralatan dan perlengkapan yang berkualitas baik.	66	34	0	0	0

Berdasarkan hasil kuesioner mengenai aspek jaminan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, diperoleh tanggapan yang secara umum sangat positif dari para responden. Pada pernyataan pertama mengenai keamanan lingkungan asrama, sebanyak 65% responden menyatakan sangat setuju dan 32% setuju, sementara hanya 3% yang cukup setuju. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keamanan dinilai sangat baik dan terpercaya oleh para pengguna layanan.

Selanjutnya, pada pernyataan kedua mengenai kecukupan jumlah petugas yang selalu siaga dalam melayani jemaah, sebanyak 61% responden memberikan jawaban sangat setuju dan 39% lainnya menyatakan setuju. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian negatif atau netral, yang mengindikasikan bahwa ketersediaan petugas dinilai optimal dalam memberikan layanan. Pada pernyataan ketiga, yang menilai ketepatan jadwal keberangkatan, seluruh responden memberikan penilaian positif, dengan 54% menyatakan sangat setuju dan 46% setuju. Hal serupa juga terlihat pada pernyataan keempat mengenai kepulangan jemaah, di mana 47% responden menyatakan sangat setuju, 52% setuju, dan hanya 1% yang cukup

setuju. Ini menunjukkan bahwa jadwal operasional dijalankan secara konsisten sesuai dengan yang telah ditentukan.

Terakhir, pada pernyataan kelima mengenai kualitas peralatan dan perlengkapan, sebanyak 66% responden sangat setuju dan 34% setuju bahwa sarana yang digunakan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berkualitas baik. Tidak ada responden yang memberikan tanggapan negatif terhadap aspek ini, yang menandakan bahwa fasilitas fisik telah disiapkan dengan baik untuk mendukung kelancaran layanan.

Secara keseluruhan, tanggapan responden terhadap aspek keamanan, ketepatan jadwal, kesiapsiagaan petugas, dan kualitas sarana menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tidak hanya memperhatikan kualitas pelayanan secara prosedural, tetapi juga mampu menjamin keamanan, ketepatan, dan kesiapan secara menyeluruh dalam penyelenggaraan layanan terhadap jemaah.

Tabel 4. 6 Empati (X5)

NO	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
1.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memberikan informasi dengan baik tentang sesuatu yang dibutuhkan jemaah.	63	36	1	0	0
2.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memberikan perhatian penuh terhadap jemaah.	62	38	0	0	0
3.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin selalu memahami	69	38	3	0	0

NO	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
	dan mengerti apa yang dikeluhkan jemaah.					
4.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat memahami kebutuhan jemaah.	54	46	0	0	0
5.	UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menjalin hubungan yang baik dengan jemaah.	62	38	0	0	0

Hasil analisis data pada aspek empati pelayanan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang sangat baik. Pada pernyataan pertama yang menyatakan bahwa pihak asrama memberikan informasi dengan baik mengenai hal-hal yang dibutuhkan jemaah, sebanyak 63% responden menyatakan sangat setuju, 36% setuju, dan hanya 1% yang cukup setuju. Hal ini menunjukkan bahwa proses penyampaian informasi dinilai jelas, tepat, dan bermanfaat bagi jemaah. Pada pernyataan kedua mengenai perhatian penuh dari pihak asrama kepada jemaah, seluruh responden memberikan tanggapan positif, yaitu 62% sangat setuju dan 38% setuju, tanpa ada responden yang menunjukkan keraguan maupun ketidakpuasan.

Selanjutnya, pernyataan ketiga terkait kemampuan petugas dalam memahami dan mengerti keluhan jemaah memperoleh respons sangat baik, dengan 69% responden sangat setuju, 38% setuju, dan hanya 3% yang cukup setuju. Persentase ini menggambarkan bahwa empati petugas terhadap kebutuhan emosional jemaah telah dirasakan secara

nyata oleh sebagian besar responden. Pada pernyataan keempat, yang menyatakan bahwa petugas memahami kebutuhan jemaah, tanggapan juga sangat positif dengan 54% responden sangat setuju dan 46% setuju. Tidak ditemukan adanya responden yang menjawab netral atau negatif. Hal serupa terlihat pada pernyataan kelima mengenai upaya menjalin hubungan baik antara petugas dengan jemaah, di mana 62% responden sangat setuju dan 38% setuju.

Secara keseluruhan, data menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa petugas UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tidak hanya memberikan pelayanan dalam bentuk fisik atau administratif, tetapi juga menunjukkan sikap komunikatif, perhatian, dan empatik. Tidak adanya responden yang memilih kategori "tidak setuju" maupun "sangat tidak setuju" memperkuat kesimpulan bahwa aspek komunikasi interpersonal dan kepedulian terhadap jemaah telah menjadi bagian integral dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Tabel 4. 7 Kepuasan Jemaah (Y)

No	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Pelayanan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sudah sesuai dengan harapan jemaah.	68	31	1	0	0
2.	Jemaah merasa puas terhadap keamanan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.	69	31	0	0	0
3.	Jemaah merasa puas terhadap ketepatan pelayanan UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dengan jadwal yang telah di tentukan.	72	28	0	0	0

No	Keterangan	SS	S	CS	TS	STS
4.	Jemaah merasa puas terhadap sikap baik dan sopan para petugas di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.	74	26	0	0	0
5.	Jemaah merasa puas dengan pelayanan UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.	83	17	0	0	0

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang mengukur tingkat kepuasan jemaah terhadap pelayanan UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Pada pernyataan pertama yang menilai kesesuaian pelayanan dengan harapan jemaah, sebanyak 68% responden menyatakan sangat setuju dan 31% menyatakan setuju, sementara hanya 1% yang cukup setuju. Tidak terdapat responden yang menyatakan ketidaksetujuan. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan telah sesuai dengan ekspektasi jemaah.

Pernyataan kedua mengenai kepuasan terhadap aspek keamanan menunjukkan bahwa 69% responden sangat setuju dan 31% setuju, tanpa adanya tanggapan negatif. Ini mengindikasikan bahwa sistem keamanan di lingkungan asrama dianggap memadai dan menciptakan rasa aman bagi para jemaah. Pada pernyataan ketiga mengenai ketepatan pelayanan terhadap jadwal yang telah ditetapkan, sebanyak 72% responden sangat setuju dan 28% menyatakan setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan berjalan sesuai waktu yang telah direncanakan.

Sementara itu, pernyataan keempat yang berkaitan dengan kepuasan terhadap sikap baik dan sopan petugas memperoleh respons sangat positif. Sebanyak 74% responden menyatakan sangat setuju dan 26% setuju, yang mencerminkan bahwa interaksi petugas dengan jemaah telah mencerminkan etika dan keramahan yang tinggi. Adapun pernyataan kelima mengenai kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan mencatat angka tertinggi, dengan 83% responden sangat setuju dan 17% setuju. Tidak ada responden yang memberikan penilaian netral maupun negatif, yang menegaskan bahwa pelayanan UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah memberikan kepuasan yang optimal bagi jemaah.

Secara keseluruhan, hasil data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jemaah berada pada kategori sangat baik. Tidak terdapat responden yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju terhadap seluruh indikator yang diukur, yang memperkuat temuan bahwa pelayanan di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna layanan.

C. Analisis Data

1. Uji Instrumen

a) Hasil Uji Validitas

Dengan membandingkan hasil dari setiap butir pernyataan dengan skala skor masing-masing, dilakukan pengujian validitas. Penilaian dilakukan berdasarkan nilai r hitung $>$ r tabel yaitu 0,195

untuk $df = 100$ dengan nilai $\alpha 5\%$. Penelitian ini melibatkan 100 jemaah (responden), dan apabila r hitung $> r$ tabel dan menunjukkan angka positif, maka indikator tersebut dianggap valid.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Validasi

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	P (sig)	Keterangan
P1	0,420	0.195	0,000	Valid
P2	0,391	0.195	0,000	Valid
P3	0,438	0.195	0,000	Valid
P4	0,500	0.195	0,000	Valid
P5	0,470	0.195	0,000	Valid
P6	0,486	0.195	0,000	Valid
P7	0,684	0.195	0,000	Valid
P8	0,430	0.195	0,000	Valid
P9	0,531	0.195	0,000	Valid
P10	0,475	0.195	0,000	Valid
P11	0,434	0.195	0,000	Valid
P12	0,513	0.195	0,000	Valid
P13	0,480	0.195	0,000	Valid
P14	0,553	0.195	0,000	Valid
P15	0,570	0.195	0,000	Valid
P16	0,629	0.195	0,000	Valid
P17	0,576	0.195	0,000	Valid
P18	0,420	0.195	0,000	Valid
P19	0,415	0.195	0,000	Valid
P20	0,566	0.195	0,000	Valid
P21	0,479	0.195	0,000	Valid
P22	0,655	0.195	0,000	Valid
P23	0,526	0.195	0,000	Valid
P24	0,497	0.195	0,000	Valid
P25	0,450	0.195	0,000	Valid
P26	0,451	0.195	0,000	Valid
P27	0,521	0.195	0,000	Valid
P28	0,568	0.195	0,000	Valid
P29	0,484	0.195	0,000	Valid
P30	0,585	0.195	0,000	Valid

Berdasarkan tampilan tabel di atas, nilai r hitung setiap item $>$ nilai r tabel. Hal ini mengindikasikan bahwa butir pernyataan dapat digunakan menjadi alat ukur yang valid dalam analisis lebih lanjut.

b) Hasil Uji Reliabilitas

Teknik Cronbach Alpha digunakan untuk pengujian reliabilitas. Instrumen dianggap kredibel jika nilainya $> 0,600$. Adapun hasil uji reliabilitas yang melibatkan 100 jemaah (responden), yakni:

Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas

Jumlah Pernyataan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
30	0,899	0,6	Reliabel

Sumber: Data Output SPSS 26 (data diolah peneliti)

Dari tabel hasil uji reliabilitas diatas, nilai Cronbach's Alpha 0,899, dimana $> 0,600$. Artinya dinyatakan reliabel dan memenuhi syarat.

2. Uji Asumsi Klasik

a) Hasil Uji Normalitas

Pengujian kenormalan data menentukan apakah data terdistribusi secara teratur atau tidak.

Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.23070703
Most Extreme Differences	Absolute	.081
	Positive	.047
	Negative	-.081
Test Statistic		.081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.102 ^c

Sumber: Data Output SPSS 26 (data diolah peneliti)

Nilai signifikansi, seperti yang terlihat pada tabel di atas, yaitu 0,102. Dengan demikian, nilai $\text{sig} > 0,05$. Dengan demikian, sampel penelitian diambil dari populasi yang terdistribusi secara teratur.

b) Hasil Uji Multikolinearitas

Uji VIF digunakan dalam uji multikolinearitas penelitian ini. Multikolinearitas tidak terjadi jika nilai toleransi $> 0,10$. Multikolinearitas tidak terjadi jika nilai VIF < 10 .⁴²

⁴² Ghazali, "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi."

Gambar 4. 2 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Wujud	.449	2.229
	Kehandalan	.400	2.500
	Daya Tanggap	.389	2.571
	Jaminan	.425	2.353
	Empati	.571	1.752

Sumber: Data Output SPSS 26 (data diolah peneliti)

Nilai toleransi variabel $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 telah dijelaskan pada tabel diatas. Dengan demikian, dikatakan bahwa tidak terdapat tanda-tanda multikolinearitas.

c) Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model regresi diuji untuk ketidaksetaraan varians antara pengamatan residual menggunakan uji heteroskedastisitas. Jika model regresi sama, maka disebut homoskedastisitas. Dengan menggunakan pendekatan Glejser, gejala heteroskedastisitas diperiksa. Jika tidak ada variabel bebas yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap residual absolut $> 0,05$ maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi.⁴³.

⁴³ Ghozali.

Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.221	1.294		1.717	.089
	Wujud	.090	.073	.181	1.227	.223
	Kehandalan	-.026	.071	-.058	-.371	.712
	Daya Tanggap	-.077	.074	-.166	-1.050	.296
	Jaminan	-.123	.069	-.264	-1.778	.079
	Empati	.076	.047	.197	1.620	.109

Sumber: Data Output SPSS 26 (data diolah peneliti)

Dari Gambar 4.4 di atas terlihat jelas bahwa Uji Glejser untuk heteroskedastisitas menghasilkan data yang membuktikan jika semua variabel mempunyai taraf sig. > 0,05, yang berarti tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Tujuannya adalah untuk memperkirakan nilai variabel dependen naik atau turun, dan untuk menentukan apakah setiap variabel independen mempunyai dampak terhadap variabel dependen dan ke arah mana pengaruhnya. Tabel berikut menampilkan temuan analisis:

Gambar 4. 4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.270	1.132		6.424	.000
	Wujud	-.207	.064	-.242	-3.249	.002
	Kehandalan	.125	.062	.159	2.010	.047
	Daya Tanggap	.211	.064	.264	3.302	.001
	Jaminan	.167	.061	.209	2.730	.008
	Empati	.419	.049	.560	8.475	.000

Sumber: Data Output SPSS 26 (data diolah peneliti)

Analisis regresi linier berganda dilakukan dalam penelitian ini, yang hanya mencakup satu variabel independen. Hasil persamaan dalam tabel di atas dapat direpresentasikan dalam persamaan regresi linier berganda berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

$$Y = 7.270 + -0,207 X_1 + 0,125 X_2 + 0,211 X_3 + 0,167 X_4 + 0,419 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan

α = Konstanta

b1, b2, b3, b4, b5 = Koefisien Regresi

X1 = Wujud

X2 = Kehandalan

X3 = Daya Tanggap

X4 = Jaminan

X5 = Empati

e = *residual error*

Dari persamaan regresi di atas dapat dijelaskan bahwa:

- a) Nilai konstanta kepuasan (Y) bernilai sebesar 7.270 yang artinya jika wujud (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) nilainya sama dengan 0 atau tidak ada, maka keputusan adalah sebesar 7.270.
- b) Nilai koefisien regresi variabel wujud (X1) bernilai sebesar -0,207. Berarti jika setiap kenaikan wujud (X1) satu satuan maka nilai variabel kepuasan (Y) akan bertambah -0,207. Jadi, telah ditunjukkan bahwa bentuk memengaruhi kenikmatan secara signifikan dan negatif.

Fenomena ini dapat dijelaskan dari beberapa perspektif. Pertama, hubungan negatif dapat disebabkan oleh adanya persepsi berlebihan pada dimensi wujud. Pelanggan mungkin menilai fasilitas fisik atau tampilan layanan terlalu mewah atau berlebihan sehingga dianggap tidak efisien atau tidak sesuai dengan harapan.⁴⁴ Kedua, konteks layanan yang diteliti mungkin memiliki karakteristik di mana aspek interaksi manusia lebih diapresiasi dibandingkan aspek fisik, sehingga wujud menjadi faktor yang kurang relevan atau bahkan mengurangi kepuasan.

⁴⁴ A. Parasuraman, V. A Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

Hasil ini sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa dimensi wujud tidak selalu memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

- A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, dan L.L. Berry dalam pengembangan model SERVQUAL menemukan bahwa aspek fisik sering kali memiliki kontribusi yang lebih rendah dibandingkan dimensi seperti keandalan dan empati.⁴⁵
 - Zeithaml, Berry, & Parasuraman menjelaskan bahwa aspek wujud cenderung bersifat *hygiene factor*, di mana kelebihan hanya berdampak kecil terhadap peningkatan kepuasan, bahkan dapat berdampak negatif bila berlebihan.⁴⁶
- c) Koefisien regresi variabel kehandalan (X2) memiliki nilai 0,125. Hal ini membuktikan jika nilai variabel kepuasan (Y) akan naik sebesar 0,125 untuk setiap kenaikan satu kehandalan (X2). Koefisien bernilai positif antara variabel kehandalan dengan kepuasan.
- d) Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap (X3) bernilai sebesar 0,211. Berarti jika setiap kenaikan daya tanggap (X3) satu satuan maka variabel kepuasan (Y) akan bertambah 0,211. Koefisien bernilai positif antara variabel daya tanggap dengan kepuasan.
- e) Nilai koefisien regresi variabel jaminan (X4) bernilai sebesar 0,167. Berarti jika setiap kenaikan jaminan (X4) satu satuan maka variabel

⁴⁵ Parasuraman, Zeithaml, and Berry.

⁴⁶ V. A. Zeithaml, L. L. Berry, and A. Parasuraman, "The Behavioral Consequences of Service Quality," *Journal of Marketing* 2, no. 60 (1996): 31–46.

kepuasan (Y) akan bertambah 0,167. Koefisien bernilai positif antara variabel jaminan dengan kepuasan.

- f) Variabel empati (X5) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,419. Ini membuktikan jika variabel kepuasan (Y) akan naik sebesar 0,419 untuk setiap kenaikan satu unit variabel empati (X5). Korelasi antara variabel kepuasan dan empati bersifat positif.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-t)

Guna menetapkan apakah variabel X berdampak parsial terhadap variabel Y, digunakan uji t. Derajat kebebasan (df) dalam uji ini ditentukan sebagai $n-k-1$, atau $100-5-1 = 94$, dan ambang signifikansi (α) ditetapkan pada 0,05. Berdasarkan perhitungan ini, nilai t_{tabel} yang diperoleh adalah 1,661. Kriteria pengujian yang digunakan adalah: H_0 ditolak dan H_a diterima jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($\text{Sig} < 0,05$), dan sebaliknya.

Gambar 4. 5 Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	7.270	1.132		6.424
	Wujud	-.207	.064	-.242	.002
	Kehandalaan	.125	.062	.159	.047
	Daya Tanggap	.211	.064	.264	.001
	Jaminan	.167	.061	.209	.008
	Empati	.419	.049	.560	.000

Sumber: Data Output SPSS 26 (data diolah peneliti)

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian hipotesis parsial yaitu:

- 1) Pengujian hipotesis variabel Wujud (X1) Nilai t-hitung variabel wujud sebagaimana tabel di atas adalah $-3,249 > t_{tabel} 1,661$ dengan sig $0,002 < 0,05$. Maka, H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa secara statistik, Wujud berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, namun arah pengaruhnya negatif. Dengan kata lain, peningkatan persepsi positif terhadap aspek fisik layanan justru diikuti oleh penurunan kepuasan (Y). Fenomena ini dapat dijelaskan melalui teori *expectation-disconfirmation*, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kesesuaian antara ekspektasi dan kenyataan.

Ketika pelanggan memiliki ekspektasi tinggi terhadap aspek fisik (misalnya fasilitas modern, tampilan menarik), namun aspek non-fisik seperti kecepatan layanan atau empati tidak sejalan dengan ekspektasi tersebut, maka tingkat kepuasan secara keseluruhan dapat menurun.⁴⁷ Temuan serupa juga diungkapkan oleh Ryu dan Jang, yang menunjukkan bahwa desain interior yang terlalu mewah dapat menimbulkan persepsi “mahal tetapi tidak sepadan”, sehingga memengaruhi kepuasan pelanggan secara negatif.⁴⁸

Selain itu, penelitian terdahulu seperti Sukesti pada sektor perbankan menemukan bahwa aspek wujud tidak selalu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, bahkan dalam beberapa kasus memiliki arah negatif karena pelanggan lebih memprioritaskan kecepatan, keandalan, dan hubungan personal dibandingkan tampilan fisik. Hal ini relevan dengan konteks penelitian ini, di mana aspek lain seperti empati, daya tanggap, dan keandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan yang lebih kuat.⁴⁹

⁴⁷ R. L. Oliver, “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions,” *Journal of Marketing Research* 4, no. 17 (1980): 460–69.

⁴⁸ K. Ryu and S. Jang, “Influence of Restaurants’ Physical Environments on Emotion and Behavioral Intention,” *International Journal of Hospitality Management* 4, no. 27 (2008): 492–504.

⁴⁹ F. Sukesti, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank,” *Jurnal Manajemen* 2, no. 12 (2011): 115–26.

- 2) Pengujian hipotesis variabel kehandalan (X2) Nilai t-hitung variabel kehandalan sebagaimana tabel di atas adalah $2,010 > t_{\text{tabel}} 1,660$ dengan $\text{sig } 0,047 < 0,05$. Dengan demikian, H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan jemaah haji 2025 dipengaruhi secara cukup signifikan oleh komponen reliabilitas.
- 3) Pengujian hipotesis variabel daya tanggap (X3) Nilai t-hitung variabel daya tanggap sebagaimana tabel di atas adalah $3,302 > t_{\text{tabel}} 1,660$ dengan taraf $\text{sig. } 0,001 < 0,05$. Dengan demikian, H_a diterima dan H_0 ditolak. Diperoleh kesimpulan jika tingkat kepuasan jemaah haji 2025 dipengaruhi secara signifikan oleh variabel daya tanggap. 4)
- 4) Pengujian hipotesis variabel jaminan (X4) Nilai t-hitung variabel jaminan sebagaimana tabel di atas adalah $2,730 > t_{\text{tabel}} 1,660$ dengan taraf $\text{sig. } 0,008 < 0,05$. Dengan demikian, H_a diterima dan H_0 ditolak. Diperoleh kesimpulan jika tingkat kepuasan jemaah haji 2025 dipengaruhi secara signifikan oleh variabel jaminan.
- 5) Pengujian hipotesis variabel empati (X5), nilai t-hitung variabel empati sebesar $8,475 > t_{\text{tabel}} 1,660$ dengan nilai $\text{sig } 0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_a diterima dan H_0 ditolak. Diperoleh kesimpulan jika tingkat kepuasan jemaah haji 2025 dipengaruhi secara signifikan oleh variabel empati.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang sebagian besar ditentukan dengan menggunakan uji-t, setiap variabel mempengaruhi tingkat kepuasan jemaah haji 2025.

b. Uji Simultan (Uji-f)

Uji regresi yang disebut uji f digunakan untuk menilai seberapa besar variabel independen (X) memengaruhi variabel dependen (Y) pada saat yang bersamaan. Untuk melakukan uji f, pastikan nilai f yang dihitung $> f_{\text{tabel}}$ dan nilai sig $< 0,05$. Jika kedua kondisi ini terpenuhi, maka diperoleh kesimpulan jika variabel independent (X) berpengaruh simultan terhadap variabel dependent (Y). Dalam pengujian ini, tingkat signifikansi (α) ditetapkan sebesar 5% dengan derajat kebebasan (df) = k; (n-k), sehingga diperoleh nilai f_{tabel} sebesar 2,31. Dengan pengujian sebagai berikut: H_0 ditolak dan H_a diterima jika $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ (Sig $< 0,05$) dan sebaliknya.

Gambar 4. 6 Hasil Uji Simultan (Uji-f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	120.748	5	24.150	61.510	.000 ^b
	Residual	36.906	94	.393		
	Total	157.654	99			

Sumber: Data Output SPSS 26 (data diolah peneliti)

Dapat dilihat dari tabel diatas, jika nilai f sebesar 61,410 dengan taraf sig. 0,000, yang menandakan $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ ($61,410 > 2,31$) dan signifikansi $< 0,05$. Maka, H_0 ditolak dan H_a diterima.

Seluruh variabel X secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tingkat di mana suatu model dapat memperhitungkan perubahan dalam variabel independen ditunjukkan oleh koefisien determinasi. Kekuatan hubungan antara variabel X dan Y yang digabungkan dipastikan memakai uji R^2 . Variabel X dan Y memiliki hubungan yang lebih kuat ketika angka R^2 , yang berkisar dari 0 hingga 1, mendekati 1. Di sisi lain, hubungan antara kedua variabel tersebut memburuk jika nilai R^2 mendekati nol.

Gambar 4. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 ^a	.766	.753	.62659

Sumber: Data Output SPSS 26 (data diolah peneliti)

Berdasarkan hasil tabel di atas, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,753 atau setara dengan 75,3%, yang berarti bahwa pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah 75,3%, menunjukkan hubungan yang kuat. Sementara itu, sisa sebesar 24,7% dipengaruhi oleh model lain diluar penelitian ini.

D. Pembahasan Hasil

Penjelasan berikut, yang didasarkan pada bagaimana masalah dirumuskan dalam penelitian ini, disediakan oleh analisis data dalam penelitian kuantitatif yang memanfaatkan regresi linier berganda.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji 2024 (Studi Kasus UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin).

Dari temuan studi analisis pengujian data secara simultan terhadap kelima variabel X terhadap kepuasan jemaah haji (Y), didapatkan hasil yakni f_{hitung} (61,410) dengan nilai signifikansi 0,000 yakni menandakan $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($61,410 > 2,31$) dan signifikansi $< 0,05$. Maka, H_a diterima dan H_0 ditolak. Variabel kepuasan jemaah haji 2024 di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kelima variabel bebas, yaitu bentuk, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, secara bersamaan. Artinya, semakin tinggi atau baik tingkat wujud, kehandalan, taya tanggap, jaminan, dan empati maka semakin besar pula tingkat kepuasan jemaah haji 2024 di Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

Hasil pengujian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dedi Riyanto yang mengatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan jemaah haji dengan hasil F_{hitung} 3,114 $> F_{tabel}$ sebesar 2,49 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ (yang ditetapkan), maka dapat diartikan bahwa secara simultan (bersama-sama)

terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel wujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap variabel kepuasan jamaah.⁵⁰

Hasil penelitian juga ini didukung dengan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyatakan bahwa persepsi pelanggan terhadap pelayanan sangat dipengaruhi oleh lima dimensi tersebut. Dalam konteks penelitian ini, empati muncul sebagai variabel yang paling dominan, yang mengindikasikan bahwa perhatian, kepedulian, serta kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan jamaah memiliki kontribusi paling besar terhadap terciptanya kepuasan.⁵¹

2. Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji 2024 (Studi Kasus UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin).

Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yang didapatkan sebesar 0,753 atau 75,3% variabel kepuasan jamaah haji dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dan sisanya 24,7% kualitas pelayanan dipengaruhi oleh variabel lainnya. Ini membuktikan jika kepuasan jamaah haji 2024 terhadap Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan.

⁵⁰ Dedi Riyanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Ar Rahman Palembang" (UIN Raden Fatah, 2017).

⁵¹ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality."

Selain itu, simpulan penelitian ini sejalan dengan penelitian Dedi Riyanto tahun 2017. Dalam penelitiannya, Dedi menegaskan pentingnya kualitas layanan sebagai salah satu faktor yang secara signifikan memengaruhi kepuasan jemaah haji. Ia melakukan penelitian kuantitatif dan hasilnya menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 75,6%. Berdasarkan hasil tersebut, variabel kualitas layanan yang dalam hal ini juga mencakup unsur kinerja pemandu haji yang berwenang dapat menyumbang 75,6% perbedaan kepuasan jemaah haji. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sebagian besar kepuasan jemaah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka terima selama proses pelaksanaan ibadah haji.⁵²

Sementara itu, sebesar 24,4% sisanya merupakan kontribusi dari faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian, seperti aspek logistik, kondisi fisik jemaah, faktor cuaca, kebijakan penyelenggara, atau faktor psikologis lainnya. Meskipun tidak dijelaskan secara rinci, hal ini menandakan bahwa meskipun kualitas pelayanan memegang peranan utama, masih terdapat sejumlah variabel eksternal yang juga memengaruhi tingkat kepuasan jemaah. Lebih lanjut, hasil uji signifikansi simultan (uji F) dalam penelitian Dedi Riyanto menunjukkan bahwa model yang

⁵² Riyanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Haji Ar Rahman Palembang."

digunakan secara statistik signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai. $0,013 < 0,05$. Lebih lanjut, nilai F hitung $3,114 >$ nilai F tabel, yang membuktikan jika faktor-faktor independen dalam model secara bersama-sama berdampak signifikan terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan jemaah haji.

Meskipun empati menjadi variabel paling dominan dalam memengaruhi kepuasan jemaah, UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga perlu meningkatkan kualitas pada empat variabel lainnya, yaitu wujud, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Dalam aspek wujud, perbaikan fasilitas fisik seperti kamar, ruang makan, dan area ibadah harus terus dilakukan agar memberikan kenyamanan maksimal. Keandalan dapat ditingkatkan dengan memastikan setiap layanan berjalan sesuai jadwal dan prosedur, tanpa keterlambatan atau ketidaksesuaian. Pada dimensi daya tanggap, petugas perlu lebih sigap dalam merespons kebutuhan dan keluhan jemaah, misalnya dengan menambah titik layanan informasi dan bantuan cepat. Sedangkan jaminan dapat diperkuat melalui pelatihan petugas agar mampu memberikan rasa aman, sopan santun, dan informasi yang akurat. Penguatan keempat aspek ini secara simultan akan mendukung pelayanan yang lebih menyeluruh dan meningkatkan kepuasan jemaah secara signifikan.